

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

آگاهی و ادب

در آغاز خدمات دولتی

تکریم ارباب رجوع یک حق شهروندی است

پیش‌گفتار:

در جامعه‌ی ما بحث ادب شهروندی، آداب پاسخگویی به ارباب رجوع بحث روز است و در فرهنگ و ادب ما بسیار به آن توجه شده است.

شیوه‌ی زندگی پیامبر اکرم (ص)، ائمه معصومین (علیهم السلام) و آیات قرآن مجید و اخبار و احادیث، سرشار از حقوق شهروندی همسایه، نزدیکان و نیازمندان می باشد اما به هر علت ما کمتر به آن توجه می کنیم. این کم توجهی تا آنجا پیش رفته که منشور حقوق شهروندی و ادب پاسخگویی به مردم، از غرب صادر می شود.

پیامبر اکرم (ص) آنقدر در مورد حقوق همسایه به صحابه سفارش کرد که بعضی تصور کردند سرانجام همسایه از همسایه ارث خواهد برد. به احترام میراث‌گرانهایی که اسلام برای پیروانش گذاشته، ادب ایجاب می کرد که مسلمانان پایه گذار منشورهای اخلاق در سطح جهان باشند. اما این اتفاق نیفتاده و متأسفانه امروز جامعه‌ی ما به خاطر کم بها دادن به حقوق شهروندی زیر سؤال است.

ارباب رجوع به عنوان شهروندان این جامعه، حقوقی دارند که باید محترم شمرده شود. ما استخدام شده ایم تا گوشه ای از مشکلات مردم را حل کنیم، اما وقتی وارد کار می شویم گویی فراموش می کنیم و تدریجاً به دنبال کشف حقوق خود از نظام و مردم می افتیم و این تفکر زمینه ساز کم توجهی به ارباب رجوع و سرازیر شدن شکایات می شود.

راه نجات، پیروی از دستورات حکیمانه اسلام است. کارگزاری که می تواند خدا را از خود راضی نگه دارد قطعاً در انجام تکالیف اداری هم سربلند است و راه تحصیل رضای الهی در این است که هرگاه تصمیمی می خواهیم بگیریم خدا را شاهد و ناظر بدانیم و همواره خود را در پیشگاه عدل الهی احساس کنیم.

پیامبر اکرم (ص) می فرماید: هر کسی مسلمانی را غمگین کند و سپس برای جبران این گناه همه دنیا را به او بخشد، بخشش به این بزرگی کفاره گناه او نخواهد شد و چنین بخشش اجر و ثواب هم ندارد مگر توبه کند و شخص را راضی نماید. امام علی (ع) می- فرماید: تو با ادب ارزایی می گردی پس آن را با بردباری زینت بخش. امام حسین (ع) می- فرماید: مردم خانواده من هستند. کسی که بیشترین محبت را نسبت به آنان روا دارد و بیشترین سعی را در رفع نیازمندی آنان بکار برد بیشتر از همه مورد محبت من قرار می گیرد.

در نظام اداری یکی از شاخصهای اصلی سنجش کارآمدی و رشد و توسعه نظام، احترام به حقوق مردم و خدمت رسانی مناسب دستگاههای دولتی به مراجعین است که از طریق سرعت، دقت و صحت در انجام کارهای مراجعان و کیفیت خدمت دهی و رفتار مشفقانه با ارباب رجوع و شفافیت و اطلاع رسانی صحیح و به موقع می توان به آن دست یافت.

پیامبر اکرم (ص) می فرماید: کسی که برای حاجتی به شما مراجعه می کند رسول خدا است فرستاده‌ی خداست و این امتحان شماست که چگونه از این موقعیت برای حل مشکل مردم بهره برداری کنید.

ممکن است نتوانیم دقیقاً به خواسته‌ی ارباب رجوع که برای دریافت خدمات مراجعه کرده پاسخ مثبت دهیم. یکی از ظرافتهای مهم پاسخگویی به ارباب رجوع در همین گلوگاه است، چرا که کارشناس قانون را به رخ می کشد و ارباب رجوع به دنبال حل مشکل خود است. در اینجا هنر پاسخگوئی در نوع مواجه شدن با این قبیل متقاضیان است. کارشناس باید بداند که می خواهد داروی تلخ را به کام ارباب رجوع بریزد و طبیعی است که با مقاومت او روبرو می- شود، لذا باید خویشتن داری کند و با صمیمیت با ارباب رجوع صحبت کند و اشکال موجود را برای او تشریح نماید و اگر خودش در این زمینه مهارت کمتری دارد و یا ارباب رجوع قانع نمی شود، از مقام مافوق کمک بگیرد. در نهایت با صبر، صمیمیت و ادب باید متقاضی را به رفتار خود مطمئن سازیم، که تلاش ها در زمینه حل مشکل به عمل آمده، اما به نتیجه مطلوب نرسیده است.

ارائه خدمات مطلوب به ارباب رجوع، سطح رضایتمندی را در جامعه ارتقاء می دهد. ارتقاء رضایتمندی در جامعه موجب نگاه مثبت مردم به زندگی شده که محصول آن همدلی با یکدیگر، احترام به حقوق دیگران و در نتیجه نهادینه شدن اصول اساسی تربیت در زندگی مردم خواهد شد.

ستاد صیانت از حقوق شهروندی

دانشگاه علوم پزشکی تهران

فصل اول:

دانشنی ها

چگونگی استفاده از تلفن در امور اداری

- در آغاز مکالمه تلفنی، شایسته است خود را معرفی نمایید.
- اگر شما تماس گرفته اید شایسته نیست قبل از معرفی خود، از طرف مقابل بخواهید خود را معرفی کند.
- قبل از تلفن زدن فکر کنید چه می خواهید بگویید (جملات را در ذهن خود مرور کنید یا عنوان موضوعات را یادداشت کنید)
- وقتی مخاطب جواب تلفن را نمی دهد قضاوت بد نکنید، شما هم بعضی مواقع امکان پاسخگویی ندارید.
- در صورتی که شماره ای را اشتباه گرفتید بدون عذر خواهی قطع نکنید.
- محترمانه به تلفن جواب دهید (هنگام برداشتن گوشی تصور کنید یکی از مسئولین وزارتی آن طرف خط است)
- در حین مکالمه چیزی نخورید.
- وقتی قول می دهید که تماس بگیرید به قول خود عمل کنید.
- با اپراتورهای تلفن نیازی به احوالپرسی طولانی نیست، سریعتر خواسته خود را بیان کنید.

ادب و انضباط اداری

- به موقع سر کار حاضر شوید (بجای آن که بخواهید دیر آمدن خود را توجیه کنید می-توانید زودتر حرکت کنید)
- کار خود را با توکل به خدا و نام او شروع کنید.
- شایسته نیست جهت کارهای شخصی، ارباب رجوع را معطل بگذارید (هرچند که وی ساکت باشد و اعتراضی نکند)

- با ارباب رجوع محترمانه برخورد کنید (همانطور که دوست دارید در ادارات دیگر با شما برخورد مناسب داشته باشند)
- اطلاعاتیه ها را در مکانهایی که کمتر در معرض دید است نصب نکنید (می توانید با قرار گرفتن در محل استقرار ارباب رجوع از مناسب بودن محل نصب مطمئن شوید).
- در حضور ارباب رجوع همکاران را با اسم کوچک خطاب نکنید.
- در غیاب خویش همکاران را در جریان بگذارید. اگر مقدور باشد از آنها خواهش کنید کار ارباب رجوع را انجام دهند.
- تحت هیچ شرایطی حاضر به پایمال کردن حق دیگران نشوید (هرچند خوشایند بعضی نباشد)
- مسائل شخصی و بین فردی را در حضور ارباب رجوع مطرح نکنید (موقعیت شناس باشید)
- چون ارباب رجوع به اندازه شما با محیط و ضوابط اداری آشنایی ندارد، شایسته است در راهنمایی ها حوصله بیشتری به خرج دهید و همسطح با فهم وی صحبت کنید.
- به منظور تسهیل کار خویش و ارباب رجوع بهتر است مدارک مورد نیاز، نشانی های تمام اشخاص و ... را بصورت مکتوب در اختیار مراجعین قرار دهید.
- هنگام صحبت کردن با ارباب رجوع چیزی نخورید (حتی آدامس نجوید)
- شایسته نیست از امکانات عمومی اداره (تلفن، خودرو و ...) استفاده شخصی کنید.
- شایسته نیست کسی که پشت خط منتظر است را فراموش کنید، اگر کس دیگری باید جواب دهد به وی یادآوری کنید تا تلفن را جواب دهد.
- هنگام ترک محل کار، دستگاههای برقی (لامپ و بخاری و ...) را خاموش کنید.
- شایسته است تا حدی که می توانید در کمک به حل مشکل ارباب رجوع کوتاهی نکنید (گره ای از کار خلق بگشایید)
- بین مراجعین تبعیض قائل نشوید (همانطور که دوست ندارید در جاهای دیگر بین شما و دیگران تبعیض قائل شوند)

- شایسته نیست مراجعین به مدت طولانی سر پا بایستند، در صورت امکان به تعداد کافی صندلی موجود باشد (مراجعین مسن و خسته را دریابید)
- وقتی سرتان شلوغ است یا ممکن است فراموش کنید، نگویید خودمان تماس می-گیریم. شایسته است از ارباب رجوع بخواهید خودش تماس بگیرد یا یادآوری کند (بدقول نشوید)
- وقتی می خواهید تلفن را به همکار یا بخشی وصل کنید شایسته است ابتدا به صحبت تماس گیرنده گوش کنید سپس به فرد مورد نظر وصل کنید.

ادب حضور در ادارات دولتی

- با لباس و ظاهری آراسته به ادارات مراجعه کنید.
- قبل از مراجعه به ادارات، با تماس تلفنی از حضور کارمندی که کار شما به وی مربوط می شود مطمئن شوید سپس مراجعه کنید.
- قبل از مراجعه به ادارات، باید این احتمال را بدهید که ممکن است به دلیلی انجام کار شما به تعویق بیافتد و شما مجبور شوید چند ساعت منتظر بمانید، بنابراین برای وقت خود برنامه داشته باشید (تا باعث ناراحتی خود یا دیگران نشوید)
- قبل از مراجعه به ادارات، مدارک شناسایی معتبر خود را همراه بردارید.
- لیست کارهای روزانه خود را اولویت بندی کنید و آن را همراه داشته باشید.
- زمان و وقت خود را طوری تنظیم کنید که دیر نرسید (انتظار نداشته باشید کار شما خارج از وقت اداری یا خارج از نوبت انجام شود)
- اگر کسانی زودتر از شما مراجعه کرده اند نوبت را رعایت نموده و حق آنان را ضایع نکنید.
- برای انجام کارهای شخصی و غیر اداری در وقت اداری مزاحم کارمندان نشوید (در وقت غیر اداری کارتان را پیگیری کنید)

- هنگام مراجعه به مسئولین اداری با ادب و احترام برخورد کنید (سلام را فراموش نکنید)
- وقتی کارمند در حال نوشتن نامه یا دقت درباره موضوعی است، با سؤالات بیجا و مکرر تمرکزش را بهم نزنید.
- به نوشته های درج شده بر سر در اتاق ها توجه کنید
- در اطلاعیه ها و بخشنامه ها و دیگر نوشته هایی که در تابلو اعلانات نصب شده اند دست نبرید و چیزی ننویسید.
- تقاضای خود را مؤدبانه مطرح کنید و نیز در درخواستهای کتبی و اداری از کلمات آمرانه و عامیانه استفاده نکنید.
- به عنوان شهروندی مسئول، شایسته است کمبودها و کاستی ها و گلايه ها را محترمانه از طریق صندوق پیشنهادات یا ایمیل به اطلاع روابط عمومی یا مسئولان مربوط برسانید هرچند مرتبه آخری باشد که به آن واحد مراجعه کرده اید.
- وقتی انتقاد یا پیشنهادی مطرح می کنید کارهای خوبی که به چشم می خورد و شاهد بوده اید بصورت حضوری، تلفنی یا ایمیل اعلام کنید.
- شایسته است شرایط جسمی و روحی روانی کارمندان را که با مراجعین زیادی در ارتباط هستند درک کنید.
- شایسته است درخواست کتبی را با خطی خوانا و به دور از غلط یا خط خوردگی تهیه و ارائه نمایید (رعایت اختصار را بنمایید)
- بهتر است از نامه ها و مدارک اداری خود کپی تهیه کنید تا در صورت لزوم با مشکل کمتری روبرو شوید.
- هنگام پیگیری تلفنی کارهای اداری، ضمن معرفی خود، موضوع یا زمان مراجعه خود را نیز بیان کنید (توقع نداشته باشید کارمند مربوطه جزئیات ملاقات را به یاد داشته باشد) ضمناً مکالمات تلفنی را مختصر کنید تا اعتراضی از سوی مراجعان حضوری صورت نگیرد.

- هنگامی که کار اداری شما پایان می یابد شایسته است از کارشناس مربوطه تشکر
نمایید.

- اگر خواسته شما قانونی نیست و پذیرفته نمی شود، کارمند مربوطه را مقصر ندانید.

فصل دوم:

اطلاعات حقوقی

انواع مرخصی ها

۱ - مرخصی استحقاقی: از نخستین ماه خدمت به نسبت مدت خدمت (هر ماه ۲/۵ روز) به او تعلق می گیرد. مرخصی کمتر از یک روز (ساعتی) جزو مرخصی استحقاقی منظور می شود و حداکثر مدت مرخصی ساعتی از ۹۶ ساعت در یکسال تقویمی تجاوز نخواهد کرد. (در یک روز مرخصی ساعتی، بیش از ۳ ساعت یک روز محاسبه می شود). فاصله بین دو مرخصی استحقاقی باید یک روز غیر تعطیل فاصله داشته باشد.

کارگزینی های دستگاه ها، وظیفه دارند در فروردین هر سال میزان مرخصی ذخیره مستخدمین را اعلام نمایند. مستخدم نمی تواند بیش از چهار ماه از مرخصی های استحقاقی همان سال و ذخیره استفاده نماید

۲ - مرخصی استعلاجی: مستخدم در صورت بروز بیماری که مانع از حضور وی در محل خدمت باشد وظیفه دارد در کوتاهترین مدت موضوع را به اداره متبوع خود اطلاع دهد و در اولین روز مراجعه گواهی پزشکی معالج را به مدیر یا معاون واحد مربوطه تحویل دهد، تشخیص ابتلا به بیماری و تعیین مدت استعلاجی با کمیسیون پزشکی است. مدت مرخصی زایمان ۹ ماه و مدت مرخصی شیردهی تا ۲۴ ماه است.

مرخصی شیردهی یعنی روزانه یکساعت مرخصی برای مادران که به نوزاد خود شیر می دهند بدون کسر از مرخصی استحقاقی.

در حال حاضر برای مرخصی استعلاجی کارمندان رسمی تا ۲ روز و بیش از ۲ روز پس از تایید معاونت سلامت، حکم مرخصی استعلاجی صادر می شود. برای سایر کارکنان تا ۳ روز به عهده واحد مربوطه می باشد و بالاتر از ۳ روز با تأمین اجتماعی مکاتبه می شود.

۳ - مرخصی بدون حقوق: استفاده از مرخصی بدون حقوق موقوف به پایان دوره آزمایشی است و در موارد زیر ممکن است:

- نداشتن مرخصی استحقاقی
 - ادامه تحصیل
 - ناگزیر بودن از مسافرت در معیت همسر به خارج از محل خدمت
 - بیماری مستخدم
- مرخصی بدون حقوق در طول دوره آزمایشی حداکثر تا دو ماه متوالی و با تایید واحد مربوطه امکانپذیر است.

حضور و غیاب:

میزان ساعت کاری در ادارات دولتی ۴۴ ساعت در هفته می باشد. ورود با تأخیر بدون مجوز قبلی، تأخیر در ورود محاسبه می شود. ترک خدمت نیز از ساعت مقرر و بدون کسب مجوز تعجیل در خروج محسوب می شود.

تأخیر در ورود و تعجیل در خروج تا ۲ ساعت در هر ماه قابل اغماض است و بیش از ۲ ساعت، از مرخصی استحقاقی کسر خواهد شد.

موارد موجه بودن غیبت مستخدم کمتر از ۳ روز:

- بیماری پدر یا مادر یا همسر و فرزندان.
- ازدواج کارمند یا فرزندان او.
- احضار مستخدم توسط مراجع قضائی برای شهادت یا تحقیق.
- صدمات ناشی از حوادث به کارمند یا پدر یا مادر یا همسر و فرزندان او.
- فوت همسر یا اقربای نسبی و سببی تا طبقه سوم
- فرزند دار شدن

قانون رسیدگی به تخلفات اداری

تخلفات اداری به قرار زیر است:

- ۱- اعمال و رفتار خلاف شئون شغلی یا اداری.
- ۲- نقض قوانین در مقررات مربوطه.
- ۳- ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع یا انجام ندادن یا تأخیر در انجام امور قانونی آنها بدون دلیل.
- ۴- ایراد تهمت و افترا و هتک حیثیت.
- ۵- اخاذی.
- ۶- اختلاس.
- ۷- تبعیض، اعمال غرض یا روابط غیر اداری در اجرای قوانین و مقررات نسبت به اشخاص.
- ۸- ترک خدمت در خلال ساعات موظف اداری.
- ۹- تکرار در تأخیر ورود به محل خدمت یا تکرار خروج از آن بدون کسب مجوز.
- ۱۰- تسامح در حفظ اموال، اسناد و وجوه دولتی، ایراد خسارت به اموال دولتی.
- ۱۱- افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری.
- ۱۲- ارتباط و تماس غیر مجاز با اتباع بیگانه.
- ۱۳- سرپیچی از اجرای دستورات مقام های بالاتر در حدود وظایف اداری.
- ۱۴- کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محول شده.
- ۱۵- ارائه گواهی یا گزارش خلاف واقع در امور اداری.

- ۱۶ - گرفتن وجوهی غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده یا اخذ هرگونه مالی که نام رشوه دارد.
- ۱۷ - ارائه مدرک به اشخاص که حق دریافت آن را ندارند یا خودداری از تسلیم مدرک به کسانی که استحقاق دریافت آن را دارند.
- ۱۸ - تعطیل خدمت در اوقات اداری.
- ۱۹ - رعایت نکردن حجاب اسلامی.
- ۲۰ - رعایت نکردن شئون اداری و شعائر اسلامی.
- ۲۱ - اختفاء، نگهداری، حمل، توزیع و خرید و فروش مواد مخدر.
- ۲۲ - استعمال یا اعتیاد به مواد مخدر.
- ۲۳ - داشتن شغل دولتی دیگر.
- ۲۴ - هرنوع استفاده غیر مجاز از موقعیت شغلی و امکانات دولتی .
- ۲۵ - جعل یا مخدوش نمودن و دست بردن در اسناد و اوراق رسمی یا دولتی.
- ۲۶ - غیبت غیر مجاز بصورت متوالی یا متناوب.
- ۲۷ - توقیف، اختفاء، یا بازرسی یا باز کردن پاکت و محموله پستی یا معدوم کردن آنها و استراق سمع.
- ۲۸ - کارشکنی و شایعه پراکنی، وادار کردن یا تحریک دیگران به کارشکنی یا کم کاری و ایراد خسارت به اموال دولتی.
- ۲۹ - شرکت در تحصن، اعتصاب، تظاهرات غیر قانونی و تحریک به برپایی تحصن.
- ۳۰ - عضویت در گروههای محارب یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها.

مجازات ها عبارتند از:

- الف - اخطار کتبی بدون درج در پرونده استخدامی.
- ب - توبیخ با درج در پرونده استخدامی.
- ج - کسر حقوق و فوق العاده شغل یا عناوین مشابه، حداکثر یک سوم از یک ماه تا یکسال.
- د - انفصال موقت از یک ماه تا یکسال.
- ه - تغییر محل جغرافیایی خدمت بمدت یک تا پنج سال.
- و - تنزل مقام یا محرومیت از انتصاب به پست های حساس مدیریتی در دستگاههای دولتی و دستگاههای مشمول این قانون.
- ز - تنزل یک یا دو گروه و یا تعویق در اعطای یک یا دو گروه به مدت یک یا دو سال.
- ح - بازخرید خدمت در صورت داشتن کمتر از بیست سال سابقه خدمت دولتی در مورد مستخدمین زن و کمتر از بیست و پنج سال سابقه خدمت دولتی در مورد مستخدمین مرد با پرداخت ۳۰ تا ۴۵ روز حقوق مبنای مربوطه در قبال هرسال خدمت به تشخیص هیات صادر کننده رأی.
- ط - بازنشستگی در صورت داشتن بیش از ۲۰ سال سابقه خدمت دولتی برای زنان و بیش از ۲۵ سال سابقه خدمت دولتی برای مردان بر اساس سنوات خدمت دولتی با تقلیل یک یا دو گروه.
- ی - اخراج از دستگاه متبوع.
- ک - انفصال دائم از خدمات دولتی و دستگاههای مشمول این قانون.

ضوابط عمومی گزینش

- ۱- اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی که در قانون اساسی آمده است.
- ۲- التزام عملی به احکام اسلام.
- ۳- اعتقاد و التزام به ولایت فقیه، نظام جمهوری اسلامی و قانون اساسی.
- ۴- عدم اشتهاار به فساد اخلاقی و تجاهر به فسق.
- ۵- عدم وابستگی تشکیلاتی به احزاب و سازمانها و گروههایی که غیر قانونی بودن آنها اعلام شده است.
- ۶- عدم سابقه کیفری مؤثر.
- ۷- عدم اعتیاد به مواد مخدر.
- ۸- پیروان اقلیت های مذهبی که در قانون اساسی آمده از لحاظ اعتقادی و رعایت قوانین و مقررات تابع شرایط خود هستند اما نباید متجاهر به نقض احکام اسلامی باشند.

شرایط انتخاب اصلح

- ۱- فعالیت داوطلبانه در نهادهای انقلابی.
- ۲- شرکت در نماز جمعه.
- ۳- شرکت در نماز جماعت.
- ۴- پوشش چادر برای خواهران.
- ۵- داوطلب کار در مناطق محروم.
- ۶- اشتهاار به متشرع بودن.
- ۷- تقید به رعایت پوشش اسلامی.
- ۸- تقید به انتخاب دوستان مناسب.
- ۹- کسب رتبه های علمی، مذهبی، هنری، ورزشی و فرهنگی.

۱۰ - شرایط خاص دستگاه (امتیاز معدل آخرین مدرک تحصیلی، تحصیلات مرتبط با پست پیشنهادی، تجربه کاری، میزان آشنایی با فن آوری اطلاعات و ثبت مقالات، کتب معتبر و پژوهش مرتبط با شغل).